

DETERMINAZIONE DSAI/4/2024/GAS

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI
DISTRIBUZIONE DEL GAS. EVENTUALE CHIUSURA CON PROCEDURA SEMPLIFICATA**

**IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE SANZIONI E IMPEGNI
DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE
PER ENERGIA RETI E AMBIENTE**

Il giorno 21 febbraio 2024

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- l'articolo 11 *bis* del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35 e s.m.i., introdotto dalla legge di conversione 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- l'articolo 45 del decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: l'Autorità) 27 dicembre 2019, 569/2019/R/gas di approvazione della "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025 – Parte I del Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025" e s.m.i. (di seguito: RQDG 20/25);
- le linee guida del Comitato Italiano Gas (di seguito: CIG) 23 aprile 2012, n. 10, (di seguito: Linee guida CIG 10/2012);
- le linee guida del CIG di gennaio 2020 n. 7 (di seguito: Linee guida CIG 7);
- le linee guida del CIG 28 febbraio 2022 n. 10 (di seguito: Linee guida CIG 10/2022);
- la deliberazione dell'Autorità 21 settembre 2017, 637/2017/S/gas (di seguito: deliberazione 637/2017/S/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 2 agosto 2022, 382/2022/E/gas (di seguito: deliberazione 382/2022/E/gas);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 19 dicembre 2023, 598/2023/E/com, recante "Modifiche al regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori

e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni” (di seguito: deliberazione 598/2023/E/com);

- gli Allegati A e B alla deliberazione dell’Autorità 12 maggio 2023, 201/2023/A (di seguito: deliberazione 201/2023/A);
- la deliberazione dell’Autorità 12 maggio 2023, 202/2023/A;
- la deliberazione dell’Autorità 13 giugno 2023, 266/2023/A.

CONSIDERATO CHE:

- ai sensi dell’articolo 14, comma 8, della RQDG 20/25, le imprese che esercitano l’attività di distribuzione del gas sono tenute a disporre di procedure operative nel rispetto delle norme tecniche vigenti e, ove mancanti, delle linee guida di cui all’articolo 35, comma 2, della RQDG 20/25 almeno per le seguenti attività di: a) pronto intervento; b) odorizzazione del gas; c) attivazione della fornitura; d) classificazione delle dispersioni localizzate; e) ricerca programmata delle dispersioni; f) protezione catodica; g) sorveglianza degli impianti di riduzione, di odorizzazione, ove previsti, e di attrezzature a pressione al fine di garantire la sicurezza e mantenere in efficienza tali impianti e garantire la continuità di esercizio; h) gestione delle emergenze; i) gestione degli incidenti da gas; inoltre, il punto 5.4 delle Linee guida CIG 10/2012 (sostituito dal punto 3.4 delle Linee guida CIG 10/2022) prevede per le imprese di distribuzione del gas l’obbligo di predisporre, tra l’altro, la procedura operativa relativa al ripristino della fornitura di gas a uno o più clienti finali;
- ai sensi dell’articolo 15, comma 1, della RQDG 20/25, le imprese che esercitano l’attività di distribuzione del gas sono destinatarie di una serie di obblighi, tra cui:
 - l’obbligo di disporre di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, in conformità alle norme tecniche vigenti in materia (lettera a); in particolare il paragrafo 3 della Linee guida CIG 10/2022 e il paragrafo 4 delle Linee guida CIG 7 prescrivono all’impresa di distribuzione di gas di assicurarsi che il personale sia adeguatamente qualificato, formato e in grado di svolgere le mansioni previste dal ruolo ad esso assegnato e che allo stesso siano rese disponibili le procedure e le istruzioni che riguardano lo svolgimento dei suoi compiti all’interno del servizio;
 - l’obbligo di disporre di uno o più recapiti telefonici con linea fissa, abilitati a ricevere chiamate sia da rete fissa che mobile, dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento, con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici (lettera b);
 - l’obbligo di disporre, per ogni impianto di distribuzione gestito, di uno o più centralini di pronto intervento in grado di assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute e di garantire un’autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell’alimentazione elettrica esterna (lettera c), punti (i) e (ii);

- l'obbligo di disporre di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita, cioè sequenziale e inalterabile secondo la definizione di cui all'articolo 1, comma 1, della RQDG 20/25, delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento (lettera d);
- in caso eventuale variazione dei recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, l'obbligo di pubblicare immediatamente sul proprio sito *internet* i nuovi recapiti telefonici e di comunicarli tempestivamente in forma scritta ai venditori che svolgono attività di vendita sul suo territorio ed all'Autorità con le modalità da essa definite (lettera h);
- l'articolo 38, comma 2, lettera e), della RQDG 20/25 impone alle imprese distributrici l'obbligo di comunicare all'Autorità, entro il 31 marzo di ogni anno, tra l'altro, i metri di rete in esercizio al 31 dicembre dell'anno di riferimento, suddivisi per rete AP/MP e BP e distinguendo a sua volta in base all'anno di posa.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con deliberazione 382/2022/E/gas, l'Autorità ha approvato un programma di cinquanta controlli nei confronti di altrettante imprese distributrici di gas, mediante chiamate telefoniche al servizio di pronto intervento e successive verifiche ispettive con sopralluogo presso alcune imprese distributrici, scelte tra le suddette cinquanta imprese anche in base agli esiti dei controlli telefonici;
- in attuazione di tale programma di controlli, i militari del Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza hanno effettuato le previste chiamate telefoniche nei confronti delle suddette imprese distributrici; successivamente l'Autorità, in collaborazione con il predetto Nucleo della Guardia di Finanza, ha effettuato alcune verifiche ispettive presso le imprese distributrici, tra cui Tisga S.r.l. (di seguito anche società), che, anche all'esito delle chiamate telefoniche, hanno presentato anomalie nel servizio di pronto intervento;
- dall'esame delle risultanze della verifica ispettiva effettuata nei giorni 29, 30, 31 agosto e 1° settembre 2023, presso la sede legale della società e dalla documentazione ivi acquisita, nonché dall'esame della documentazione inviata dalla società in data 5 settembre 2023 (acquisita con prot. Autorità 55714) e successivamente in data 24 gennaio 2024 (acquisita con prot. Autorità 5544) è emerso, anche con riferimento all'impianto di distribuzione di gas naturale denominato "TRIVENTO (CB)" gestito dalla società, che:
 - i. in violazione dell'articolo 14, comma 8, lettere a), c) e d), della RQDG 20/25 nonché del punto 5.4 delle Linee guida CIG 10/2012 e del punto 3.4 delle Linee guida CIG 10/2022, Tisga S.r.l. non avrebbe ottemperato all'obbligo di disporre di procedure operative aggiornate relativamente al pronto intervento e all'attivazione e ripristino della fornitura di gas ai clienti finali; in particolare la società, in sede di verifica ispettiva, ha prodotto la procedura operativa denominata "PROCEDURA DI PRONTO INTERVENTO" che risulterebbe priva dei riferimenti alle delibere dell'Autorità e alle norme tecniche di settore nonché alle definizioni ivi riportate; inoltre la procedura operativa relativa alle

- classificazione delle dispersioni di cui al documento denominato “GESTIONE DELLE SOSPENSIONI DELL’EROGAZIONE DI GAS E DELLE SUCCESSIVE RIATTIVAZIONI”, risulterebbe priva degli elementi minimi previsti dalle norme tecniche vigenti e/o dalle linee guida di cui all’articolo 35, comma 2, della RQDG 20/25 (documenti 16a e 16b allegati alla *check list*);
- ii. in violazione dell’articolo 15, comma 1, lettera a) della RQDG 20/25, nonché del paragrafo 3 delle Linee guida CIG 10/2022 e del paragrafo 4 delle linee guida CIG 7, la formazione del personale della società inerente alle citate norme tecniche è stata completata solo a far data dal 22 gennaio 2024 (punto 18 della *check list* e nota del 24 gennaio 2024);
 - iii. in violazione dell’articolo 15, comma 1, lettere a) e b) della RQDG 20/25, la società, come dalla stessa dichiarato nel corso della verifica ispettiva, “*dal 01/03/2022 al 22/11/2022 ... non si era dotata di uno o più recapiti telefonici con linea fissa abilitati a ricevere chiamate sia da rete fissa che da rete mobile, dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento, con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici*”; conseguentemente, per il medesimo periodo, la società, come dalla stessa dichiarato in sede di verifica ispettiva, non ha ottemperato all’obbligo di disporre di un centralino di pronto intervento in grado di effettuare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute e dotato di una autonomia di 24 ore, in caso di interruzione dell’alimentazione elettrica esterna, di cui all’articolo 15, comma 1, lettera c), punto (i) e (ii) della RQDG 20/25 nonché all’obbligo di assicurare la registrazione garantita, cioè sequenziale e inalterabile secondo la definizione di cui all’articolo 1, comma 1, della RQDG 20/25 delle informazioni ivi previste, per le chiamate telefoniche pervenute al recapito telefonico di pronto intervento, di cui all’articolo 15, comma 1, lettera d), della RQDG 20/25 (punti 6, 8 e 9 della *check list* e doc. 6c, 8b, 8c, 9b e 10c allegati);
 - iv. in violazione dell’articolo 15, comma 1, lettera h), della RQDG 20/25, la società non ha ottemperato all’obbligo di comunicare tempestivamente in forma scritta ai venditori operanti sulla rete di distribuzione e all’Autorità il nuovo recapito telefonico del centralino di pronto intervento; in particolare la società ha dichiarato che il 23 novembre 2022 aveva attivato il nuovo numero di pronto intervento 800585145 ma che aveva “*effettuato la comunicazione del nuovo numero di pronto intervento (800585145) ad ARERA [solo] il 12/12/2022*”; inoltre, dalla documentazione prodotta in sede di verifica ispettiva, risulta che la comunicazione ai tre venditori operanti sulla rete di distribuzione del citato nuovo numero del centralino di pronto intervento è avvenuta solo in data 15 dicembre 2022 (punti 7 e 12 della *check list* e documenti 12b e 12c allegati);
 - v. in violazione dell’articolo 38, comma 2, lettera e), della RQDG 20/25, la società non ha comunicato all’Autorità il numero corretto di metri di rete in MP in esercizio al 31 dicembre 2022; in particolare, dalla documentazione

acquisita nel corso della verifica ispettiva, il numero dei metri totali di condotte gestite dalla società sarebbe risultato pari a 6.621, mentre quello comunicato all'ARERA era stato pari a 6.292; inoltre l'estensione delle condotte dell'impianto denominato "TRIVENTO (CB)" sarebbe risultata pari a metri 3.320, mentre quello comunicato all'ARERA era stato pari a metri 2.846 (punto 5 della *check list* e "Raccolta dati Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione gas" anno 2022).

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- l'articolo 45, comma 6, del decreto legislativo 93/11 attribuisce all'Autorità il potere di disciplinare, con proprio regolamento, nel rispetto della legislazione vigente in materia, i procedimenti sanzionatori di sua competenza nonché i casi in cui, con l'accordo dell'impresa destinataria dell'atto di avvio del procedimento sanzionatorio, possono essere adottate modalità procedurali semplificate di irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie;
- in attuazione dell'articolo 45, comma 6, del decreto legislativo 93/11, l'articolo 13, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com prevede che nei casi in cui gli elementi raccolti dagli Uffici sorreggano sufficientemente la fondatezza delle contestazioni, il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni, fatti salvi i diritti di contraddittorio e difesa, può avviare un procedimento sanzionatorio con eventuale chiusura con procedura semplificata, individuando, nella determinazione di avvio e sulla base delle evidenze acquisite, l'importo della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento; alla determinazione di avvio sono allegati i documenti presenti nel fascicolo su cui si basano le contestazioni;
- nei casi di cui al citato articolo 13, comma 1, entro sessanta giorni dalla comunicazione di avvio, il destinatario del provvedimento finale può:
 - i. previa cessazione delle condotte contestate ancora in essere e rinuncia alle ulteriori formalità del procedimento, effettuare il pagamento della sanzione nella misura di un terzo di quella quantificata nella determinazione di avvio, il che produce l'estinzione del procedimento sanzionatorio (articolo 13, commi 2 e 3, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com);
 - ii. in alternativa al punto precedente, proseguire con il procedimento nelle forme ordinarie con i connessi diritti di contraddittorio e difesa, ma con facoltà del Collegio dell'Autorità di irrogare, nel provvedimento finale, una sanzione di ammontare anche più elevato di quella quantificata nella presente determinazione (articolo 13, comma 5, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com).

RITENUTO CHE:

- gli elementi acquisiti costituiscano presupposto per l'avvio di un procedimento sanzionatorio, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c) della legge 481/95, nei confronti di Tisga S.r.l.;
- gli elementi acquisiti, anche tenuto conto delle verifiche effettuate in sede ispettiva e di quanto prodotto dalla società con le citate note del 5 settembre 2023 e del 24 gennaio 2024, essendo altresì sufficienti a sorreggere la fondatezza delle contestazioni, consentono, ai sensi dell'articolo 13 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, di quantificare, nella presente determinazione di avvio, l'importo della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento secondo i criteri di cui all'articolo 11 della legge 689/81 e di cui all'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com e, in particolare, tenendo conto che:
 - quanto al criterio della *gravità delle violazioni*, le condotte della società si pongono in contrasto con la regolazione prescritta dall'Autorità a garanzia della sicurezza e della qualità delle prestazioni rese agli utenti serviti dal servizio di distribuzione di gas;
 - con riferimento al criterio dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione* non risultano circostanze rilevanti;
 - in merito alla *personalità dell'agente* rileva che la società sia stata già sanzionata dall'Autorità con la deliberazione 637/2017/S/gas per violazioni in materia di pronto intervento gas;
 - in merito alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva, dall'ultimo bilancio d'esercizio disponibile, relativo all'anno 2022, che la società ha realizzato un fatturato pari a euro 2.053.518;
- gli elementi sopra esposti consentono, allo stato delle attuali evidenze istruttorie, di determinare le sanzioni nella misura complessiva di euro 24.780 (ventiquattromilasettecentoottanta).

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- in ragione della prevalenza dell'interesse all'adempimento degli obblighi violati, rispetto alla rapida definizione del procedimento sanzionatorio, l'adozione di procedure operative conformi alla regolazione (contestazione *sub i.*), costituisce presupposto per accedere al pagamento in misura ridotta della sanzione complessiva sopra indicata.

DETERMINA

1. di avviare un procedimento nei confronti di Tisga S.r.l. per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, di violazioni in materia di sicurezza del servizio di distribuzione

- del gas e per l'adozione del relativo provvedimento sanzionatorio, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95;
2. di quantificare, ai sensi dell'articolo 45 del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 13, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, l'importo complessivo delle sanzioni amministrative pecuniarie in euro 24.780 (ventiquattromilasettecentoottanta);
 3. di allegare, ai fini della comunicazione di cui al punto 11, ai sensi dell'articolo 13, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, i documenti presenti nel fascicolo su cui si basano le contestazioni di cui al precedente punto 1;
 4. di avvisare che il destinatario della presente determinazione, entro 60 (sessanta) giorni dalla comunicazione della stessa, può:
 - i. ai sensi dell'articolo 13 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, previo adempimento debitamente documentato dell'obbligo di cui alla violazione contestata al punto sub *i.* del secondo considerato, rinunciando alle ulteriori formalità del procedimento, effettuare il pagamento della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura pari ad un terzo del valore di quella quantificata al precedente punto 2, utilizzando il modello "F23" (recante codice ente "QAE" e codice tributo "787T"), mediante delega ad una banca o alle Poste Italiane S.p.a., oppure direttamente al concessionario del servizio di riscossione, ai sensi del decreto legislativo 237/97;
 - ii. in alternativa al punto precedente, proseguire con l'ordinario procedimento sanzionatorio avviato con il presente provvedimento, con facoltà del Collegio di irrogare, nel provvedimento finale, una sanzione di ammontare anche più elevato di quella quantificata al punto 2 della presente determinazione;
 5. di prevedere che il pagamento della sanzione amministrativa ridotta di cui al punto 4 i., previo adempimento debitamente documentato dell'obbligo di cui alla violazione contestata al punto *i.* del secondo considerato – che dovranno essere comunicati all'Autorità mediante l'invio di prova documentale – determinino, ai sensi dell'articolo 13 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, l'estinzione del presente procedimento sanzionatorio;
 6. di designare, ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com e degli articoli 13, comma 3, lettera b) e 16, comma 2, lettera b) dell'Allegato A alla deliberazione 201/2023/A quale responsabile del procedimento l'avv. Luciano Moccia, nella sua qualità di Responsabile dell'Unità Violazioni della Regolazione Servizi Ambientali e Infrastrutture Energetiche della Direzione Sanzioni e Impegni;
 7. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 3, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, il termine di durata dell'istruttoria è di 140 (centoquaranta) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
 8. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 3, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, il termine per l'adozione del provvedimento finale è di 250 (duecentocinquanta) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;

9. di avvisare che le comunicazioni, di cui all'articolo 9 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, possono essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo protocollo@pec.arera.it, all'attenzione del Responsabile del procedimento e di invitare, altresì, i partecipanti al presente procedimento a comunicare, nel primo atto utile, l'eventuale casella di PEC o altro indirizzo (nel solo caso di assenza di indirizzo PEC) presso cui ricevere le comunicazioni relative al procedimento sanzionatorio avviato col presente provvedimento;
10. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare al procedimento, ai sensi dell'articolo 6 dell'Allegato A della deliberazione 598/2023/E/com, possono presentare al Responsabile del procedimento richiesta di accesso agli atti del procedimento, secondo le modalità di cui al precedente punto 9;
11. di comunicare il presente provvedimento a Tisga S.r.l. (P.IVA 01472270709) mediante PEC all'indirizzo tisga.distribuzione@pec.tisga.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

Milano, 21 febbraio 2024

Il Direttore
avv. Michele Passaro